

POLÍTICA DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LA I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.

IMSA-POL-PAUS
VER: 1.0

	ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE	CAMILA COLIN Profesional Dirección de Gestión Institucional	JUAN PABLO VIDAL Profesional Dirección de Gestión Institucional	VERONICA PALOMINO Directora Gestión Institucional
FIRMA:			
FECHA:	11.12.2020	11.12.2020	11.12.2020

Índice

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
INTRODUCCIÓN	4
I. PROBLEMÁTICA	5
II. ANTECEDENTES	14
1) Objetivos Estratégicos.....	14
III. MARCO CONCEPTUAL	14
IV. DECLARACIÓN POLITICA.....	16
1) Seguridad laboral	16
2) Condiciones Laborales.....	16
3) Valores internos	16
4) Inclusividad.....	16
5) Aptitud para el Servicio	17
6) Respeto.....	17
7) Actitud de Servicio	17
8) Comunicación.....	17
9) Confiabilidad	17
10) Caracterización de los usuarios(a).....	18
11) Mejora Continua	18
V. IMPLEMENTACIÓN	18
VI. MONITOREO.....	22
ANEXOS	24

RESUMEN EJECUTIVO

La creación de la presente política fue formulada a partir de la estrategia comunal e institucional de la I. Municipalidad de San Antonio, la literatura y legislación observada y referente a la calidad de los servicios, además se ha considerado registros y actividades realizadas por la unidad de Gestión Física entre los años 2015 al 2018. Dichos registros contemplan propuestas, levantamiento de información a usuarios y funcionarios, metodologías de evaluación, entre otros.

La literatura principalmente utilizada se titula "*Calidad total en la gestión de servicio*" desarrollada por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 1993 y cuya amplitud permite la aplicación en diversos servicios o instituciones independiente de su rubro, sustentando de esta manera un modelo de calidad de servicio basado en aspectos esenciales para los usuarios al momento de calificar un servicio.

Lo anterior sumado a los trabajos internos consultados que evidenciaban aspectos importantes de los usuarios de la I. Municipalidad de San Antonio, se obtienen once políticas de atención al usuario, cuya finalidad es la mejora constante y en cadena del servicio entregado a los usuarios.

A continuación, se presenta una tabla resumen con las dimensiones ya mencionadas:

Tabla 1 Resumen Políticas Atención Usuario

Criterio	Definición
1.- Seguridad laboral	Protección entregada al personal municipal.
2.- Condiciones Laborales.	Apariencia y mantención de los espacios de trabajo.
3.- Valores internos	Hacer valer los valores propuestos por la institución.
4.- Inclusividad	Trato igualitario durante una atención.
5.- Aptitud para el servicio.	Destrezas y conocimientos necesarios para la atención.
6.- Respeto	Modo de atención (respeto, amabilidad, etc.)
7.- Actitud de Servicio.	Esfuerzo por reconocer las necesidades del usuario y brindar atención de calidad y de manera oportuna
8.- Comunicación.	Comunicación en un lenguaje entendible (claro y adecuado).
9.- Confiabilidad	Velar por el correcto uso de los datos entregados por los usuarios, así como de aquellos que se les entregan.
10.- Caracterización del usuarios(a)	Acciones para perfilar usuarios(a).
11.- Mejora continua	Mejoramiento y compromiso con la política.
12.- Responsabilidad en la política	Responsables para adecuar la política en el tiempo.

INTRODUCCIÓN

En el marco de las gestiones organizacionales, las políticas son guías orientadoras de la acción, directrices que deben ser entendidas, divulgadas, aplicadas y respetadas por todos los miembros de una organización. En ellas, se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización, respecto a aquello que se desea implementar.

El siguiente documento contiene los lineamientos para el servicio de atención a los usuarios y usuarias de la I. Municipalidad de San Antonio. Lo anterior, en concordancia con lo determinado en la Ley¹ como finalidad de la institución; la cual indica “satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas”.

El brindar servicios y asegurar la participación de ciudadanos y ciudadanas está en la esencia de la misión Institucional, por lo cual, se hace necesario contar con estos lineamientos que pretenden mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios(as) durante su atención.

La Política de Atención a Usuarios (as) está basada en un trabajo de investigación que identifica los criterios más importantes al momento de evaluar la calidad de los servicios², complementándose con trabajos anteriormente desarrollados por la Dirección de Gestión Institucional, los cuales se remontan entre los años 2015 y 2018.

¹ Artículo 1°, DFL 1, 2006, Decreto Fuerza de Ley N° 1, del 2006, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, orgánica constitucional de municipalidades.

² Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993). “Calidad total en la gestión de servicios”. Madrid: Editorial Díaz Santos.

I. PROBLEMÁTICA

En el marco de medidas a tomar y los planes a accionar para mejorar la atención a los usuarios(as) en la I. Municipalidad de San Antonio, es primeramente necesario conocer la situación actual respecto a la percepción que la comunidad tiene respecto a la atención que realiza el Municipio, respondiendo al grado de satisfacción de las gestiones que el personal municipal realiza.

Por lo anterior, en 2019 se realizó una encuesta de carácter cuantitativo para medir la percepción de la satisfacción de la atención en diferentes aspectos (tales como tiempos de atención, trato igualitario en la atención, entrega de información oportuna, entre otros). La Tabla 2 resume las respuestas promedio que obtuvieron cada uno de los 10 ítems consultados a los 366 usuarios encuestados (la muestra). La metodología de evaluación consistía en mencionar estas diez cualidades que supone tener la I. Municipalidad de San Antonio y los usuarios(as) debían calificar con una nota de 1 a 7, respecto a su percepción de la atención recién recibida.

Tabla 2 Resumen encuesta satisfacción a usuarios

Ítems a evaluar	Media
El personal que lo atendió, le entregó un servicio integral (No existió discriminación en el trato).	5,84
El Municipio tiene horarios de atención convenientes para usted.	5,59
El personal que lo atendió se mostró dispuesto a ayudar en sus requerimientos.	6,00
El personal que lo atendió ofreció un servicio expedito y oportuno en la atención	5,73
El personal que lo atendió tiene conocimientos suficientes para responder sus requerimientos.	5,84
El personal que lo atendió transmite confianza y produce en usted seguridad para entregar su información personal.	5,86
El personal que lo atendió le informó sobre los tiempos de espera, plazos y otros requisitos que se necesita para resolver su requerimiento.	5,31
El personal que lo atendió fue respetuoso con usted.	6,30
Las instalaciones municipales (espacios comunes de espera, señalizaciones etc.) son cómodas para realizar sus trámites.	5,24
El Municipio realiza bien el servicio la primera vez, por lo que no debe regresar por inconvenientes.	5,32

De manera generaliza, es posible visualizar que mayoritariamente la percepción bordea en promedio la nota 5, a excepción de dos ítems que logran la nota 6, estando relacionadas con la disponibilidad y respetuosidad del personal municipal para realizar una atención. Por el contrario, la puntuación media más baja (5.2) relaciona las instalaciones físicas del Municipio.

El detalle de todos los ítems analizados se presenta a continuación:

1. Sobre la atención

Ítem: *“El personal que lo atendió, le entrego un servicio integral (no existió discriminación en el trato)”*.

La Política de atención de usuario que se busca medir en esta afirmación es la de “Accesibilidad”, la cual refiere un trato igualitario, evitando todo tipo de discriminaciones.

En una escala de 1 a 7, dónde 1 es completamente desacuerdo con la afirmación y 7 completamente de acuerdo, los resultados que se muestran en la Tabla 3, indican que el 41% de los usuarios encuestados califica con nota 7 lo mencionado, indicando que efectivamente el personal entrega un servicio igualitario. A pesar de lo anterior, la puntuación media es de 5,8 puntos.

Tabla 3. Calificación afirmación N° 1 (frecuencia)

	Frecuencia	Porcentaje
1	6	1,6
2	11	3,0
3	17	4,6
4	18	4,9
5	50	13,7
6	113	30,9
7	151	41,3

2. Horarios de atención

Ítem: *“El Municipio tiene horarios de atención convenientes para usted”*

La Política de atención de usuario que se busca medir en esta afirmación es la de “Actitud de servicio”, que implica que el personal municipal realice todos los esfuerzos para proveer una atención esmerada, individual, con voluntad y disponibilidad.

Bajo las mismas condiciones que la afirmación anterior, los usuarios califican mayoritariamente con notas desde 5 en adelante al hecho de que es cómodo y conveniente que el Municipio atienda de 08:30 a 14:00 horas.

Tabla 4. Calificación afirmación N° 2 (frecuencia)

	Frecuencia	Porcentaje
--	------------	------------

1	3	,8
2	15	4,1
3	22	6,0
4	43	11,7
5	61	16,7
6	84	23,0
7	138	37,7

3. Disponibilidad de atención.

Ítem: *“El personal que lo atendió se mostró dispuesto a ayudar en sus requerimientos”*

Esta afirmación también mide la política “Actitud de Servicio”, específicamente la disponibilidad y voluntad del personal municipal. De los usuarios encuestados, el 47% calificó esta afirmación con nota 7, aludiendo a que quién lo atendió estuvo totalmente dispuesto a atenderlo. Luego, 103 personas (28%) otorgaron una calificación con nota 6, indicando un buen servicio, pero no excelente. A pesar de lo anterior, la puntuación media es de 6. Finalmente, la Tabla 5 indica que tan sólo un 1.1% calificó con nota 1 esta sección, recibiendo un mal servicio.

Tabla 5. Calificación afirmación N° 3 (frecuencia)

	Frecuencia	Porcentaje
1	4	1,1
2	6	1,6
3	11	3,0
4	28	7,7
5	41	11,2
6	103	28,1
7	173	47,3

4. Servicio oportuno y expedito

Ítem: *“El personal que lo atendió ofreció un servicio expedito y oportuno en la atención”*

La Política de atención de usuario que se busca medir en esta afirmación es la “Confiabilidad”, enfocada específicamente en los mecanismos para entregar una atención íntegra y oportuna. En ocasiones los servicios no logran ser totalmente expeditos debido a la mayor concentración de usuarios en el Municipio (estas situaciones suelen presentarse cuando se aproxima la fecha límite de algunos trámites), pero dicha percepción es referida al tiempo de espera y no a la atención como tal. Lo anterior fue explicado a los usuarios antes de otorgar una calificación, las cuales se detallan en la Tabla 6. El promedio de calificaciones de esta afirmación es de 5,7 puntos.

En total, 151 usuarios (representando al 41%) calificaron con nota 7 el servicio, indicando que era efectivamente expedito y oportuno.

Tabla 6. Calificación afirmación N° 4 (frecuencia)

	Frecuencia	Porcentaje
1	8	2,2
2	11	3,0
3	20	5,5
4	27	7,4
5	50	13,7
6	99	27,0
7	151	41,3

5. Conocimientos, habilidades y destrezas

Ítem: *“El personal que lo atendió tiene conocimientos suficientes para responder sus requerimientos”*

Esta afirmación mide la política denominada “Aptitud de servicio”, enfocada específicamente en las habilidades, conocimientos y destrezas del personal municipal, las cuales serán necesarias para desempeñar un buen servicio.

A los usuarios encuestados, se les comentó que esta afirmación trataba de calificar si el personal municipal respondió a sus dudas frente al trámite que realizó, si explicó el proceso de su trámite o cualquier acción relacionada a las habilidades del personal municipal. De los 366 usuarios, el 44% calificó la afirmación con nota 7, implicando estar completamente de acuerdo con los dichos y por tanto, que el personal que lo atendió se encontraba preparado para enfrentar sus preguntas. A pesar de lo anterior, la calificación media de esta afirmación es de 5,8 puntos. La Tabla 7 muestra la distribución por calificación y sus porcentajes.

Tabla 7. Calificación afirmación N° 5 (frecuencia)

	Frecuencia	Porcentaje
1	8	2,2
2	7	1,9
3	16	4,4
4	28	7,7
5	49	13,4
6	96	26,2
7	162	44,3

6. Confianza y seguridad

Ítem: *“El personal que lo atendió transmite confianza y produce en usted seguridad para entregar su información personal”*

Esta afirmación mide la política de confiabilidad desde la perspectiva de la seguridad tanto en la entrega de información como en la recibida. Implicando, generar seguridad para los usuarios, así como para el personal municipal.

Desde esta perspectiva, el 44% de los usuarios expreso seguridad al momento de realizar transacciones o entregar datos personales a quién lo atiende. En parte, porque algunos datos son necesarios y obligatorios, pero tienen seguridad de que no se hará un mal uso con ellos. Tan solo 8 personas, correspondientes al 2,2% (Tabla 8) de la muestra, sienten inseguridad total o desconfianza respecto a la entrega de información.

Tabla 8. Calificación afirmación N° 6 (frecuencia)

	Frecuencia	Porcentaje
1	8	2,2
2	5	1,4
3	15	4,1
4	27	7,4
5	53	14,5
6	96	26,2
7	162	44,3

7. Información durante la atención

Ítem: *“El personal que lo atendió informó sobre los tiempos de espera, plazos y otros requisitos que se necesitan para resolver su requerimiento”*

Esta sección mide la política de “Comunicación”, la cual vela por mantener a los usuarios informados sobre los servicios que ofrece, así como de sus procedimientos y condiciones. Bajo lo anterior, se les pidió a los usuarios calificar al personal municipal que lo atendió recientemente respecto a si le informaron sobre los tiempos de espera de su trámite, plazos, requisitos o cualquier otra información relevante para ellos.

La Tabla 9 muestra que la recopilación de respuestas por calificación es medianamente variada, destacando que un 7% de los usuarios (26 personas) califica con nota 1 esta afirmación, indicando que no se les comunicó sobre plazos o información extra. En tanto, aproximadamente un 21% califica con nota menor a 5. La puntuación media de esta afirmación alcanza apenas los 5,3 puntos (siendo uno de los promedios más bajos).

Tabla 9. Calificación afirmación N° 7 (frecuencia)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1	26	7,1
	2	13	3,6
	3	29	7,9
	4	33	9,0
	5	43	11,7
	6	97	26,5
	7	125	34,2

8. Respeto

Ítem: *“El personal que lo atendió fue respetuoso con usted”*

La política que se mide en esta afirmación es la de “Respeto”, la cual aborda el respeto recíproco (hacia la comunidad y entre compañeros). En esta sección, la mayoría de los usuarios comentó que el personal municipal es totalmente amable y respetuoso. Razón por la cual, el promedio es de 6,3 puntos (siendo la calificación promedio más alta). La Tabla 10 destaca que la frecuencia de la calificación 7, la cual abarca aproximadamente al 60% de los encuestados. Por otro lado, menos de un 1% calificó esta sección con nota 1 y 2.

Tabla 10. Calificación afirmación N° 8 (frecuencia)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1	2	,5
	2	2	,5
	3	10	2,7
	4	12	3,3
	5	37	10,1
	6	86	23,5
	7	217	59,3

9. Instalaciones físicas

Ítem: *“Las instalaciones municipales son cómodas para realizar sus trámites”*

La Política de atención de usuario que se busca medir en esta afirmación es la de “Condiciones laborales”, la cual si bien es una política de carácter interna, también repercute en los usuarios mientras esperan ser atendidos en las dependencias Municipales. La afirmación busca obtener una calificación respecto a los espacios comunes de espera, las señalizaciones que existen en el interior hasta incluso la limpieza de los pasillos.

Desde la perspectiva de ésta política, el contar con una buena apariencia de las instalaciones, es parte de la experiencia de atención como usuario así como también es parte del área de trabajo del personal municipal, lo cual estando en óptimas condiciones es beneficioso para todos.

Para éstas sección, las respuestas (calificaciones) fueron mucho más variadas que el resto de las afirmaciones. Tal como lo señala la Tabla 11, las ponderaciones comienzan a aumentar desde la calificación 4, implicando que un 14% (50 personas) califican con dicha nota las instalaciones municipales. En tanto, un 20% (72 personas) la califican con nota 5 e incluso se destacan 23 personas que calificaron ésta sección con nota 1. Esta afirmación obtuvo una media de 5.2 puntos, siendo el promedio más bajo presentado entre todas las afirmaciones que compone la encuesta.

Tabla 11. Calificación afirmación N° 9 (frecuencia)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1	23	6,3
	2	12	3,3
	3	17	4,6
	4	50	13,7
	5	72	19,7
	6	83	22,7
	7	109	29,8

10. Calidad de Servicio

Ítem: *“El Municipio realiza bien el servicio la primera vez, por lo que no debe regresar por inconvenientes”*

Esta afirmación también mide la política “Aptitud de servicio”, pero desde la perspectiva de la eficiencia de los servicios.

Muchos usuarios no entendieron bien la afirmación cuando se les mencionó, por lo que se les explicó que lo que se busca medir es su opinión respecto a la probabilidad de cursar exitosamente un trámite la primera vez, sin tener que volver otro día por falta de documentos o cualquier otro inconveniente.

Esta sección recopiló respuestas que siguen una distribución similar al resto, en dónde la concentración de calificaciones se encuentra en torno al 6 y 7 (Tabla 12).

Tabla 12. Calificación afirmación N° 10 (frecuencia)

	Frecuencia	Porcentaje

Válido	1	15	4,1
	2	21	5,7
	3	23	6,3
	4	41	11,2
	5	50	13,7
	6	105	28,7
	7	111	30,3

11. Regresos y asistencias

Ítem: “¿Cuántas veces ha tenido que asistir (volver) para resolver la misma solicitud?”

Seguido a la afirmación anterior, se les preguntó a los usuarios la cantidad de veces que ha tenido que asistir (o más bien; volver) al Municipio por el mismo trámite, ya sea por falta de documentación, denegación de trámites o cualquier otro cometido. Pero haciendo referencia al motivo por el cual asistió el día que fue encuestado.

Según lo detalla la tabla 13, aproximadamente la mitad de los usuarios encuestados (48%) asistió el día que fue encuestado y su trámite se dio a course, en tanto un 11% ha tenido que volver cuatro veces y un 4% cinco o más veces, implicando una mala experiencia de atención y una percepción negativa del Municipio.

Tabla 13. Calificación afirmación N° 11 (frecuencia)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1	175	47,8
	2	80	21,9
	3	56	15,3
	4	40	10,9
	5 o más	15	4,1

12. Recomendación del servicio

Ítem: “¿Qué tan probable es que recomiende los servicios de la I. Municipalidad de San Antonio a un amigo o familiar?”

Esta última afirmación, está relacionada con la política de “Mejora continua”, si bien no la mide (puesto que la naturaleza de la política lo imposibilita), ayuda a generar una retroalimentación constante para verificar la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos.


Cuando a los usuarios se les mencionó esta pregunta, existió un grado de confusión debido a que gran parte de los servicios ofrecidos por los Municipios pueden ser efectuados únicamente por usuarios residentes de la misma comuna (A excepción del permiso de circulación). Debido a lo anterior, los encuestadores tuvieron que mencionar una situación hipotética en “el caso” de que se

pudieran realizar libremente los trámites, ¿Qué tanto le recomendaría a alguien que asistiera a la I. Municipalidad de San Antonio? Y no a otra.

La Tabla 14 indica que aproximadamente un 75% de los asistentes califica esta pregunta con una escala desde los 5 puntos, lo cual indica que a nivel general las gestiones de la I. Municipalidad de San Antonio están bien catalogadas al punto de ser recomendadas. En particular, el 32% de éstos recomendarían totalmente (nota 7) realizar los trámites en el Municipio.

Tabla 14. Calificación afirmación N° 12 (frecuencia)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1	22	6,0
	2	23	6,3
	3	26	7,1
	4	23	6,3
	5	68	18,6
	6	88	24,0
	7	116	31,7

	POLÍTICA DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LA I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.	COD: IMSA-POL-PAUS VER: 1.0 FECHA : Diciembre 2020 Página 14 de 26
---	--	---

II. ANTECEDENTES

1) Objetivos Estratégicos

En el macro del PLADECO 2019 – 2024, la Política de Atención a Usuarios(as), define como su objetivo estratégico la calidad y mejora continua de la atención, por lo que a partir de ese lineamiento es necesario esclarecer que:

2.1 De manera generalizada, se establecerá un marco de acción para la atención de usuarios(as), realizada por el personal de la I. Municipalidad de San Antonio, con el fin de fomentar una cultura de servicio.

2.2 Se espera generar progresivamente una atención que cumpla con estándares de calidad, entregando una atención integral y oportuna.

2.3 Se implementarán métricas que permitan cuantificar las acciones claves de los servicios para mejorar y optimizar la atención de los usuarios, aumentando de esta manera su satisfacción con el servicio.


2.4 Se evaluará y comparará periódicamente la atención al usuario(a) para generar mejoras continuas y retroalimentación.

III. MARCO CONCEPTUAL


Los conceptos señalados a continuación tienen por fin exponer de manera unívoca y con precisión la comprensión de las cualidades esenciales del tema implicado:

- 1) **Derechos:** Son libertades individuales o sociales garantizados por la Ley³ a las personas con el fin de brindar protección y seguridad a todos los ciudadanos, no importando de dónde venga, dónde haya nacido o dónde viva.
- 2) **Deberes:** son reglas, leyes y normas que regulan nuestra convivencia en la sociedad.

³ Artículo 19°, Decreto N° 100, 2005, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile. Resolución 217 A, 1948, Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU.

	POLÍTICA DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LA I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.	COD: IMSA-POL-PAUS VER: 1.0 FECHA : Diciembre 2020 Página 15 de 26
---	--	---

- 3) **Comunidad:** Conjunto de personas que viven juntas bajo ciertas reglas, que tienen los mismos intereses o ciertos elementos en común, tales como idioma, costumbres, valores, visión del mundo, ubicación geográfica, etc.
- 4) **Derechos y deberes de la comunidad:** Todo derecho implica un deber y están formulados para que la vida con los que nos rodean sea lo más armoniosa posible, por lo cual podemos definir este concepto como el conjunto normativo que facilita la interacción entre las personas teniendo presente sus facultades y obligaciones para con los demás.
- 5) **Calidad:** Conjunto de propiedades y/o condiciones inherentes a un objeto o servicio que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.
- 6) **Calidad de Servicio:** Se refiere a la percepción que el Usuario tiene del servicio municipal, es una fijación mental del usuario que asume conformidad con dicho servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
- 7) **Políticas:** Lineamientos, restricciones o condiciones que debe cumplir el personal municipal y que sirven como “marco de referencia”, son las “reglas del juego”, las cuales están orientadas a estandarizar el comportamiento y su ejecución.
- 8) **Atención:** Entendiéndose la atención como prestación de servicio (“*servicio de atención*”); Son todas aquellas acciones realizadas el personal de la I. Municipalidad de San Antonio para satisfacer el motivo del requerimiento del usuario(a).
- 9) **Usuario(a):** Son usuarios todas aquellas personas sin distinción de etnia, sexo o edad. Que en busca de un requerimiento entren en contacto por cualquier canal con la I. Municipalidad de San Antonio.
- 10) **Políticas de atención del usuario:** Lineamientos, restricciones o condiciones proporcionadas por la I. Municipalidad de San Antonio a su personal, con el fin de relacionarse de una manera eficaz con los usuarios y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades.
- 11) **Personal Municipal:** Toda persona independiente de su forma de contratación, cuyas funciones laborales sea desempeñarse en unidades municipales que realicen atención directa o indirecta a los usuarios.

	POLÍTICA DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LA I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.	COD: IMSA-POL-PAUS VER: 1.0 FECHA : Diciembre 2020 Página 16 de 26
---	--	---

IV. DECLARACIÓN POLITICA

Las presentes políticas son una decisión escrita que establece una guía, para el personal municipal, determinando los límites dentro de los cuales pueden operar y proporcionando un marco de acción lógico y consistente.

La I. Municipalidad de San Antonio ha definido 11 lineamientos que guiarán la atención al usuario, las cuales serán descritas a continuación:

- 1) **Seguridad laboral:** Todo el personal municipal tendrá derecho, mediante los procesos establecidos en la Ley⁴, a ser defendido y a exigir a la I. Municipalidad de San Antonio que persiga la responsabilidad civil y/o criminal de todo usuario (a) que atentase contra su vida o integridad corporal, en el desarrollo de sus funciones, o que, por dicho motivo, los injurien o calumnien en cualquier forma.

- 2) **Condiciones Laborales:** La I. Municipalidad de San Antonio velará por la adecuada conservación y apariencia de los espacios de trabajo, manteniendo las condiciones sanitarias y ambientales básicas establecidas por la Ley⁵, las cuales protegerán la vida y la salud tanto de su personal como también de los usuarios(as).

- 3) **Valores internos:** El personal municipal conocerá, aplicará, divulgará y respetará los principios y valores institucionales vigentes (
- 4) ANEXO 1: PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES.), tanto en sus horarios laborales como en su vida social⁶, en razón de que dichas acciones representan a la I. Municipalidad de San Antonio frente a la comunidad.

- 5) **Inclusividad:** La I. Municipalidad de San Antonio otorgará a las personas un trato igualitario, evitando todo tipo de discriminaciones, con adhesión a los principios declarados en las políticas de inclusión, de equidad de género y a la propia Ley⁷. Por lo tanto, responderá al interés común y no al particular⁸, teniendo en consideración los derechos y deberes de la comunidad;


⁴ Artículo 28°, DFL 1, 2006, Decreto Fuerza de Ley N° 1, del 2006, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, orgánica constitucional de municipalidades. Y Artículos 88°, 88°A Y 88° B, Ley 18.883, 1989, Aprueba Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales, de forma supletoria podrá considerarse los artículos 90°,90°A y 90°b, DFL 29, 2005, Fija texto refundido coordinado y sistematizado de la ley 18.834, sobre estatuto administrativo.

⁵ Decreto N| 594, 2000, Aprueba reglamentos sobre condiciones sanitarias y ambientales básicas en los lugares de trabajo.

⁶ Artículo 58°, Letra i) Ley 18.883, 1989, Aprueba Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales.

⁷ Ley N° 20.609, 2012, Establece medidas contra la discriminación.

⁸ Artículo 3°, Decreto con fuerza de Ley N° 1, 2001, Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado. y Artículo 58°, Letras g) y k) Ley 18.883, 1989, Aprueba Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales

	POLÍTICA DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LA I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.	COD: IMSA-POL-PAUS VER: 1.0 FECHA : Diciembre 2020 Página 17 de 26
---	--	---

asegurando diversos mecanismos de atención y procedimientos que permitan resolver los requerimientos de los usuarios (s).

- 6) **Aptitud para el Servicio:** Todo personal municipal que realice atención a usuarios(as), poseerá las habilidades, conocimientos y destrezas requeridas para desempeñar y ejecutar de manera eficiente los servicios encomendados por la I. Municipalidad de San Antonio, velando por la adecuada selección del personal y su constante capacitación⁹, de conformidad a lo declarado en la política de Recursos Humanos.

- 7) **Respeto:** La atención de usuarios en la I. Municipalidad de San Antonio se caracteriza por el respeto recíproco entre todas las personas, tanto hacia la comunidad como entre el personal municipal, procurando un trato amable, considerado y atento. Sin distinción de jerarquías, nacionalidad, género, condición social, edad o cualquier característica propia de las personas.

- 8) **Actitud de Servicio:** La I. Municipalidad de San Antonio procurará que el personal municipal desempeñe sus funciones con voluntad y disponibilidad, realizando todos los esfuerzos para proveer una atención esmerada e individual¹⁰, escuchando con atención los requerimientos del usuario y efectuando las acciones necesarias para responder oportunamente a las demandas, brindando un servicio en conformidad a los procedimientos internos y a la Ley¹¹.

- 9) **Comunicación:** La I. Municipalidad de San Antonio, en conformidad a la política comunicacional, mantendrá a los usuarios(as) informados de los servicios que presta, así como sus procedimientos y condiciones, utilizando un lenguaje comprensible y respondiendo de manera oportuna¹². Además, habilitará diferentes canales de comunicación y atención de acuerdo a las necesidades de sus usuarios(as).


- 10) **Confiable:** La I. Municipalidad de San Antonio atenderá a sus usuarios(as) con veracidad, credibilidad y honestidad, estableciendo acciones que permitan acreditar, conforme a lo declarado en la política de calidad, que tanto la información que se entrega a los usuarios(as), como la que se recibe de los mismos sea fidedigna, íntegra y oportuna. Asimismo, se

⁹ Artículo 46°, DFL 1, 2006, Decreto Fuerza de Ley N° 1, del 2006, fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.695, orgánica constitucional de municipalidades.

¹⁰ Artículo 58°, Letra c) Ley 18.883, 1989, Aprueba Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales.

¹¹ Artículo 23°, 24°, 25°, 26 y 27°, Ley N° 19.880, 2003, Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado.

¹² Artículo 23°, 24°, 25°, 26 y 27°, Ley N° 19.880, 2003, Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado.

	POLÍTICA DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LA I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.	COD: IMSA-POL-PAUS VER: 1.0 FECHA : Diciembre 2020 Página 18 de 26
---	--	---

supervigilará el correcto uso de información provista por los usuarios(as) de acuerdo a lo establecido en la Ley¹³

- 11) **Caracterización de los usuarios(a):** La I. Municipalidad de San Antonio elaborará y desarrollará acciones que permitan conocer las características, necesidades, expectativas y preferencias de los usuarios(as), a fin de implementar oportunamente la entrega de servicios.
- 12) **Mejora Continua:** El personal municipal, en conformidad a la política de calidad, colaborará activamente en el mejoramiento de la presente política de atención al usuario, así como en sus planes y programas que deriven de la misma.
- 13) **Responsabilidad en la política:** La I. Municipalidad de San Antonio establecerá la responsabilidad de funcionarios en el diseño, ejecución, evaluación y actualización de la política en el Reglamento Interno Municipal.

V. IMPLEMENTACIÓN


La implementación de la Política de Atención al Usuario será aplicada en dos fases; la primera en torno a la divulgación y la segunda en torno a la aplicación.

Será primeramente necesario realizar un proceso de entendimiento en el cual todo el personal municipal que realiza atención al usuario(a) logre interiorizar, divulgar y respetar los lineamientos que han sido propuestos y revisados por la Mesa Técnica, la cual además está compuesta por distintas Unidades Municipales que se vinculan con la comunidad.

El proceso de divulgación será ejecutado a través de grupos de trabajo, quienes tendrán designado a un responsable que liderará el proceso de divulgación y entendimiento de la política. Dichos grupos de trabajo podrán ser aquellos que actual y estructuralmente son programas, oficinas, secciones, entre otros. La organización de los equipos de trabajo dependerá de las funciones del personal dentro de cada grupo estructural.

Para establecer las metodologías de trabajo se solicitará apoyo al Departamento de Recursos Humanos, quienes además de conformar la Mesa Técnica Municipal, incorporan en su propia

¹³ Ley N° 19.628, 1999, Sobre protección de la vida privada.

	POLÍTICA DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LA I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.	COD: IMSA-POL-PAUS VER: 1.0 FECHA : Diciembre 2020 Página 19 de 26
---	--	---

política (D.A. N° 223/2019) un lineamiento en torno al proceso de capacitación¹⁴. En ella se indica que velarán porque los funcionarios(as) alcancen un mayor desarrollo personal y profesional, a través de planes de capacitación que contribuirán al desarrollo de habilidades intelectuales, emocionales, entre otras. Por lo cual, resulta óptimo que este Departamento pueda proveer aquellas técnicas y metodologías que resultasen más efectivas para poder llevar a cabo esta primera fase de implementación de la Política de Atención Al Usuario.

En concordancia con lo anterior, la Mesa Técnica deberá discutir al menos los siguientes alcances:

- Metodología de divulgación de la política.
- Establecer responsables por cada equipo de trabajo.
- Establecer periodo de trabajo.
- Establecer medios de verificación (grado de entendimiento).

En la segunda fase sobre, se aplicará el trabajo realizado por la Dirección de Gestión Institucional y que responde a la Ficha N° 413 del PLADECO “Manual de Atención al Usuario”, cuya línea de acción es respecto de la política de atención al usuario.


Tabla 15. Extracto Ficha de Acción 413 - PLADECO

N° DE FICHA	413	NOMBRE DE LA FICHA	MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO
CÓDIGO FICHA		LÍNEA DE ACCIÓN DEL PLADECO	
FA02-05.OET.03		POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO	
OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PLADECO		ÁREA ESTRATÉGICA DEL PLADECO	
CALIDAD Y MEJORA CONTINUA		OET	

Dicho trabajo ha sido revisado hasta la fecha por el Departamento de Ventanilla Única Municipal, quienes contemplan en sus funciones diarias la atención a la comunidad, registrando solicitudes, requerimientos, respondiendo dudas, entre otras acciones.

El Manual de Atención guiará, en concordancia a los lineamientos de la política, los diferentes actuare que el personal municipal deberá tener frente a un usuario(a), considerando todas las vías

¹⁴ *Política de Capacitación: “A través del proceso de capacitación, velaremos porque nuestros funcionarios/as alcancen su mayor desarrollo personal y profesional, permitiendo a la vez añadir valor a nuestro municipio y fortalecer el desarrollo de los lineamientos estratégicos. Las acciones comprendidas en el plan de capacitación, con revisión anual, se deberán desprender de un proceso de detección de necesidades y deberán contribuir al desarrollo de habilidades intelectuales, emocionales, laborales y sociales, así también a la formación de líderes y equipos de trabajo, como respuesta a las necesidades de la organización de transformar el trabajo individual, en un trabajo colectivo, motivador y participativo [...]”*

	POLÍTICA DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LA I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.	COD: IMSA-POL-PAUS VER: 1.0 FECHA : Diciembre 2020 Página 20 de 26
---	--	---

de acceso hacia una atención (presencial, telefónica, web, etc.) y las diversas situaciones a las que se podrá enfrentar el personal municipal. De esta forma, la política de Atención al Usuario convierte sus lineamientos en acciones concretas para potenciar el buen servicio a la comunidad.

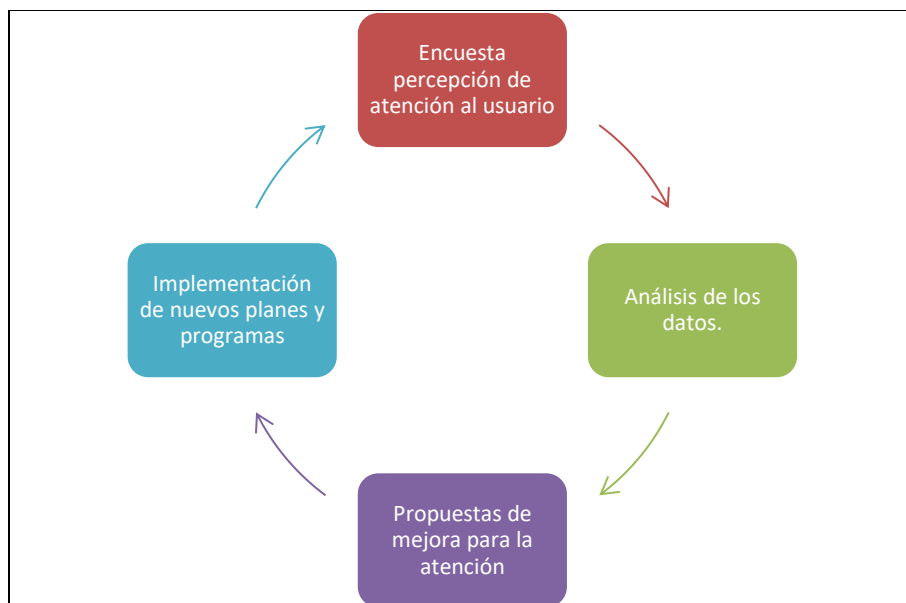
Por último, es preciso indicar que la Ficha N° 415 (PLADECO) incluye la elaboración de planes para el mejoramiento de la atención presencial al usuario. Tal como se visualiza en la siguientes tabla, la Ficha N° 415 responde a la línea de acción de las políticas de atención al usuario, por lo cual también deberán responder a los lineamientos de la propia política.

Tabla 16. Extracto Ficha de Acción 415 - PLADECO

N° DE FICHA	415	NOMBRE DE LA FICHA	PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL AL USUARIO
CÓDIGO FICHA		LÍNEA DE ACCIÓN DEL PLADECO	
FA04-05.OET.03		POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO	
OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PLADECO		ÁREA ESTRATÉGICA DEL PLADECO	
CALIDAD Y MEJORA CONTINUA		OET	

Sin embargo, los planes de mejoramiento para la atención al usuario obedecen a un flujo constante de intercambio de información entre la comunidad y el Municipio. Inicialmente se requerirá información respecto a la percepción que los usuarios tienen sobre temáticas definidas de los funcionamientos del Municipio (área de servicios, área de atención, etc.). Luego, dicha información será analizada para obtener la perspectiva completa sobre las oportunidades y falencias del Municipio. Cuando la información haya sido procesada, se podrán tomar las acciones para la elaboración e implementación de planes y programas que respondan a aquello que la comunidad señaló. Finalmente, el Municipio deberá conocer una vez más la percepción de sus usuarios, pero esta vez acotando los cambios implementados. De esta forma y en términos de atención al usuario(a), el Municipio se encontrará constantemente en conocimiento de las necesidades de la comunidad. La figura 1 muestra el ciclo ya explicado:

Figura 1. Ciclo de mejoramiento en la atención



Complementariamente se revisarán y sistematizarán los servicios partiendo con el levantamiento de un catastro que establezca una cuantificación de los servicios que presta el municipio, cuya tarea está definida en la ficha 406 del PLADECO.


Tabla 17. Extracto Ficha de Acción 406 - PLADECO

N° DE FICHA	406	NOMBRE DE LA FICHA	CATASTRO DE SERVICIOS MUNICIPALES
CÓDIGO FICHA		LÍNEA DE ACCIÓN DEL PLADECO	
FA01-04.OET.03		MEJORAR LA ACCESIBILIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES	
OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PLADECO		ÁREA ESTRATÉGICA DEL PLADECO	
CALIDAD Y MEJORA CONTINUA		OET	

De igual forma y buscando entregar información pro diferentes vías, se desarrollará un programa de servicios en línea, en coherencia con el modelo desarrollado por el nivel central a través de su plataforma SIMPLE, conforme se define en la tarea 423 de PLADECO.

Tabla 18. Extracto Ficha de Acción 423 - PLADECO

N° DE FICHA	423	NOMBRE DE LA FICHA	PROGRAMA DE PRESTACIONES DE SERVICIOS VÍA ONLINE
CÓDIGO FICHA		LÍNEA DE ACCIÓN DEL PLADECO	

	POLÍTICA DE ATENCIÓN DE USUARIOS EN LA I. MUNICIPALIDAD DE SAN ANTONIO.	COD: IMSA-POL-PAUS VER: 1.0 FECHA : Diciembre 2020 Página 22 de 26
---	--	---

FA01-08.OET.03	DINSEÑAR E IMPLEMENTAR MODELOS DE ATENCIÓN USUARIA ONLINE
OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PLADECO	ÁREA ESTRATÉGICA DEL PLADECO
CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	OET

A través de la ficha 424 de PLADECO se programó un sistema de auto consulta de trámites, proceso que ya cuenta con una base de datos de más de 100 trámites, alojados en el sitio web del municipio, que posee información de trámites y servicios de todas las unidades municipales.

Tabla 19. Extracto Ficha de Acción 423 - PLADECO

N° DE FICHA	424	NOMBRE DE LA FICHA	SISTEMA DE AUTOCONSULTA DE TRÁMITES MUNICIPALES
CÓDIGO FICHA		LÍNEA DE ACCIÓN DEL PLADECO	
FA02-08.OET.03		DINSEÑAR E IMPLEMENTAR MODELOS DE ATENCIÓN USUARIA ONLINE	
OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PLADECO		ÁREA ESTRATÉGICA DEL PLADECO	
CALIDAD Y MEJORA CONTINUA		OET	

VI. MONITOREO

Debido a que la Política de Atención Al Usuario es aplicada para la comunidad, deberá ser ella misma quién califique la calidad en el servicio percibido en la atención. Por lo cual, se ideará una encuesta que mida todos los lineamientos compuestos en dicha política. Esta encuesta deberá ser de carácter cuantitativo y su periodicidad será definida de acuerdo a la implementación de los planes y programas que apoyen a la propia política.

Las técnicas y contenidos de medición deben mantenerse mayormente constantes para poder contrastar resultados anteriores con actuales. De esta forma poder analizar los cambios concretos realizados y cuál ha sido su impacto.

Este mecanismo de monitoreo propuesto responde a la Ficha N° 414 del PLADECO, cuya línea de acción es respecto a la política de atención al usuario.

Tabla 20. Extracto Ficha de Acción 414 - PLADECO

N° DE FICHA	414	NOMBRE DE LA FICHA	SATISFACCIÓN USUARIA DE LA ATENCIÓN Y SERVICIOS MUNICIPALES
CÓDIGO FICHA		LÍNEA DE ACCIÓN DEL PLADECO	
FA03-05.OET.03		POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO	
OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PLADECO		ÁREA ESTRATÉGICA DEL PLADECO	

CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

OET

Es importante indicar que en mayo de 2019 se realizó una encuesta que fue estructurada a partir de la literatura global sobre los servicios. Esta fue adaptada a los requerimientos del Municipio y sus resultados permitieron evidenciar un diagnóstico en términos generales sobre la percepción de la atención en aquella fecha. Finalmente, esta información logró encaminar cada uno de los lineamientos propuestos en la actual Política de Atención al Usuario.

La encuesta anteriormente mencionada, podrá ser utilizada como guía para la elaboración de una nueva encuesta que sea útil como medición (monitoreo) respecto al Manual de Atención Al Usuario. Esto, dado que en la aplicación de 2019 dejó fuera aspectos que hoy, tras la revisión con la Mesa Técnica, son factores importantes implicados en la atención.

Desde la sanción de la presente política, la encuesta debe conducir a la medición de las acciones implementadas en el Manual y futuros planes de mejora, lo que finalmente responderá a resultados sobre cada uno de los lineamientos que el personal municipal deberá aplicar.

ANEXOS

ANEXO 1: PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES.

Los principios y valores son las creencias y normas que orientan y regulan la vida de la organización; y se hacen realidad en su cultura, forma de ser, pensar y actuar. Así, los siguientes principios y valores presentados en el PLADECO 2019-2024 son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos de la Institución.

- **Equidad e igualdad:** Promovemos acciones que propicien la igualdad de las personas en condiciones de vulnerabilidad y exclusión, a fin de que equilibren sus oportunidades de desarrollo integral con las del resto de la población. De esa forma, velamos por el goce y ejercicio pleno de los derechos para todas las personas, sin distinción de sexo, edad, orientación sexual, identidad de género, creencia o cualquier otra condición, promoviendo la erradicación de toda forma de discriminación en las prácticas y acciones de las instituciones.
- **Sostenibilidad:** Potenciamos el crecimiento y desarrollo de la ciudad a partir de las necesidades de la generación presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades; garantizando equilibrio entre crecimiento económico, desarrollo, bienestar social y cuidado medio ambiental.
- **Participación ciudadana:** Trabajamos en el reconocimiento del derecho a la participación ciudadana como el involucramiento informado y activo de los ciudadanos y ciudadanas en aquellos procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas y en las de la comunidad.
- **Trabajo en equipo:** Propiciamos el trabajo colaborativo al interior de la organización y con la comunidad, de manera de desarrollar propuestas atingentes, consensuadas, participativas y co-constructivas para el beneficio de los habitantes de nuestra comuna.
- **Creatividad e innovación:** Impulsamos el desarrollo de la creatividad e innovación en la respuesta a problemáticas y necesidades, bienes y servicios proporcionados; propiciando ecosistemas y emprendimientos de social, económico y ambiental.
- **Calidad y mejora continua:** Procuramos entregar bienes y servicios de calidad, por ello analizamos y sometemos nuestros procesos al ciclo de la mejora continua con la finalidad de mejorar la experiencia de nuestros servicios y prestaciones.
- **Ética, probidad y transparencia:** Sustentamos nuestra gestión en el valor público de la información, por ello velamos por la ética y la probidad de los servicios y de nuestros funcionarios.

- **Respeto:** Reconocemos en la diversidad, el valor, la dignidad e individualidad de cada persona; para el pleno ejercicio de los derechos de las personas y la co-responsabilidad en el goce de ellos a fin de propiciar el bien común.